



ROMÂNIA

Avocatul Poporului

Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București
www.avp.ro



Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: avp@avp.ro
Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: petitii@avp.ro

AVOCATUL POPORULUI
REGISTRATURĂ GENERALĂ
IEȘIRE NR. 2331 / 17. IUN. 2026

Doamnei,

Gogan Stela, Președinte „Asociația Ani Frumoși”
Coordonator al Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice „Asociația Ani Frumoși”

RECOMANDARE

nr. 133 / 17. IUN. 2026

Instituția Avocatul Poporului a fost sesizată de doamna _____, în calitate de aparținător al doamnei _____, mama sa, persoană încadrată în grad de handicap grav cu drept de asistent personal, permanent, potrivit Certificatului de încadrare nr. 1266/15.05.2025, eliberat de DGASPC Sector 2 București. Beneficiara, diagnosticată cu _____, a fost rezidentă în cadrul Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice „Asociația Ani Frumoși”, din comuna Corbeanca, județul Ilfov. Sesizarea a vizat, în principal, evacuarea intempestivă a doamnei _____ din Centru, cu risc de afectare a persoanei cu dizabilități, precum și supunerea sa la tratamente de natură să încalce dreptul la protecție și demnitatea persoanei cu handicap.

Potrivit celor sesizate de petentă, aceasta a primit, din partea conducerii, o notificare de evacuare (nr. 502/16.02.2026), prin care i s-a solicitat ridicarea rezidentei din centru, în termen de 15 zile și transferul acesteia către sistemul public de asistență socială, prin intermediul DGASPC, motivat de „comportamentele perturbatoare” ale doamnei _____.

Doamna _____ reclamă faptul că aceste comportamente reprezintă manifestări obișnuite, specifice afecțiunii de care suferă mama sa (_____), iar centrul a fost informat, la internare, despre acestea și și-a asumat, în cunoștință de cauză, îngrijirea.

În vederea soluționării petiției și a verificării respectării drepturilor fundamentale ale persoanei cu dizabilități, în raport cu aspectele semnalate prin petiție, am considerat oportună efectuarea unei anchete la sediul Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice „Asociația Ani Frumoși”, situat în str. San Marino 37-43, sat Tamași, comuna Corbeanca, județul Ilfov; de asemenea, au fost făcute demersuri scrise către AJPIS Ilfov, DGASPC Ilfov și DGASPC Sector 2. De asemenea, am apreciat necesară sesizarea Parchetului de pe lângă Judecătoria Buftea, în temeiul art. 291 din Codul de procedură penală, pentru a aprecia dacă împrejurările semnalate sunt de natură să justifice efectuarea de verificări sub aspectul săvârșirii unor fapte prevăzute de legea penală.

Obiectivele anchetei au vizat clarificarea motivelor care au stat la baza rezilierii contractului de servicii și, în contextul încetării relațiilor contractuale, asigurarea continuității îngrijirii persoanei cu dizabilități grave; clarificarea aspectelor privind realizarea unor înregistrări video cu beneficiara și transmiterea acestora aparținătoarei.

Din discuțiile purtate cu președintele Asociației și coordonatorul Centrului, precum și din verificarea documentelor puse la dispoziția reprezentanților instituției, au rezultat, în esență, următoarele:

Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice „Asociația Ani Frumoși” este un serviciu social înființat de furnizorul de servicii sociale Asociația Ani Frumoși, cu o capacitate de 25 de beneficiari, unde sunt îngrijiți vârstnici aflați în gradul I și II de dependență sau independenți. Beneficiarilor li se asigură găzduire și hrană, îngrijiri medicale (continuarea tratamentelor cu care vin în Centru, consult medical și medicație, la nevoie) și activități de petrecere a timpului liber.

Reprezentanții centrului au arătat că încetarea acordării serviciilor în cazul doamnei _____ nu a fost calificată ca fiind o evacuare, ci o reziliere a contractului de servicii, întemeiată pe clauze contractuale și determinată de imposibilitatea obiectivă a Centrului de a asigura o îngrijire adecvată nevoilor beneficiarei. Doamnei _____ i s-a recomandat, în acest context, să se adreseze DGASPC-ului competent, în vederea identificării unei soluții rezidențiale corespunzătoare statusului medical al doamnei _____. Președinta Asociației precizează că Centrul nu are niciun protocol încheiat cu DGASPC Ilfov și nu beneficiază de bani din fonduri publice.

În ceea ce privește starea și nevoile de îngrijire ale beneficiarei, s-a arătat că aceasta necesita supraveghere permanentă, prezentând episoade frecvente de dezorientare temporo-spațială (confunda baia cu camerele), agitație (își rupea scutecele) și comportamente perturbatoare (nu dormea noaptea, ci se plimba prin camere, trezindu-i pe

ceilalți beneficiari, deschidea robinetele, uitându-le deschise), care începuseră să afecteze atât siguranța celorlalți rezidenți, cât și activitatea Centrului. Pe durata furnizării serviciilor de către Centrul „Ani Frumoși”, au fost consemnate unele incidente constând în interacțiuni fizice cu alți beneficiari, considerate inadecvate în contextul vulnerabilității persoanelor vârstnice instituționalizate. Astfel, doamna obișnuia să îi împingă pe unii beneficiari, determinându-i să meargă cu spatele, destabilizându-i. Conducerea centrului ne-a prezentat o înregistrare video în susținere și a explicat că beneficiarii au vârste înaintate și probleme de echilibru, iar căzăturile sunt extrem de periculoase pentru aceștia.

S-a menționat că, încă de la internare, aparținătoarea ar fi fost informată că ar fi mai potrivit un centru dedicat persoanelor cu handicap grav pentru îngrijirea mamei sale, dar doamna a spus că nu vor fi mari probleme în îngrijirea mamei. Cu toate acestea, beneficiara a manifestat dificultăți în utilizarea toaletei și episoade de dezorganizare comportamentală încă de la momentul aditerii în Centru.

În cadrul anchetei, s-a solicitat conducerii Centrului clarificarea Actului adițional la contract, prin care se operase o mărire a tarifului stabilit inițial pentru măsuri speciale de îngrijire. Am ținut să cunoaștem ce servicii sociale suplimentare s-au acordat și ni s-a adus la cunoștință că ridicarea costului se referea strict la suplimentarea numărului de pampersși pentru adulți, de care avea nevoie doamna întrucât, din cauza bolii, îi rupea constant (s-a precizat că aparținătoarei îi era cunoscut la ce se referă costul suplimentar).

Referitor la schimbarea schemei terapeutice, s-a menționat că, la scurt timp după admiterea doamnei în Centru, aparținătoarea a solicitat modificarea medicației cu care a venit mama sa (au fost scoase unele dintre medicamente), susținându-se că este la recomandarea medicului curant, dar fără a exista o evaluare medicală directă a beneficiarei.

Ulterior modificărilor intervenite în comportamentul beneficiarei, furnizorul de servicii sociale a propus ca, în vederea ajustării tratamentului, să aibă loc o reevaluare a stării de sănătate psihiatrică a beneficiarei prin internarea doamnei „, pentru câteva zile, într-o unitate de specialitate -Spitalul (din București, demers la care aparținătoarea s-a opus.

În ceea ce privește realizarea, de către personalul Centrului, a unei înregistrări video a persoanei cu dizabilități - într-un moment de confuzie și dezorientare spațială, după ce și-a satisfăcut nevoile fiziologice în cameră, femeia fiind expusă pe jumătate dezbrăcată, iar înregistrarea fiind transmisă aparținătoarei (drept argument pentru modificarea medicației), am subliniat gravitatea acestei conduite sub aspectul respectării

dreptului la demnitate și viață privată al beneficiarei. Filmarea -realizată într-o cameră comună, în prezența altor două rezidente- surprindea persoana cu dizabilități într-un moment de maximă vulnerabilitate, or, o conduită profesională adecvată ar fi presupus intervenția promptă a personalului pentru protejarea intimității și demnității beneficiarei.

Din anchetă a rezultat că, în practica furnizorului de servicii sociale, realizarea și transmiterea unor materiale video către aparținători reprezintă o modalitate uzuală de comunicare și informare cu privire la evoluția persoanelor rezidente, înregistrările surprinzând atât progresele, cât și dificultățile ori regresul acestora în procesul de adaptare și îngrijire. În susținerea celor afirmate, conducerea Centrului ne-a prezentat înregistrări care surprindeau momente obișnuite și pozitive din perioada șederii doamnei în Centru, precum participarea acesteia la activități desfășurate împreună cu ceilalți beneficiari, cum ar fi împodobirea bradului de Crăciun.

Reprezentanții Centrului au arătat că această modalitate de comunicare este utilizată pentru a documenta, în relația cu aparținătorii, modul în care beneficiarii se adaptează la mediul rezidențial și evoluția stării acestora pe parcursul furnizării serviciilor sociale. Totodată, astfel de materiale sunt folosite pentru a ilustra situații pe care personalul le apreciază ca relevante în fundamentarea unor măsuri sau recomandări privind îngrijirea beneficiarilor.

Deși s-a invocat existența unui Acord privind prelucrarea datelor beneficiarei, inclusiv prin transmiterea de materiale video cu aceasta (acord semnat de către aparținători odată cu Contractul de servicii și pe care petenta instituției Avocatul Poporului îl semnase), considerăm că o astfel de practică ridică serioase probleme de proporționalitate și de respectare a drepturilor fundamentale, în special în cazul persoanelor vulnerabile. În plus, natura înregistrării realizate în acest caz nu era acoperită de un astfel de acord.

Consemnăm faptul că reprezentanta Centrului a manifestat disponibilitate pentru clarificarea tuturor aspectelor sesizate și a recunoscut caracterul inadecvat al înregistrării. Președinta Asociației a menționat că înregistrările sunt făcute cu telefonul său personal și nu a realizat că încalcă dreptul la demnitate sau alte drepturi ale rezidentei, decât în urma discuțiilor purtate cu reprezentanții instituției Avocatul Poporului și a precizat că, pe viitor, nu vor mai fi efectuate filmări în astfel de situații.

În acest context, au fost solicitate informații privind instruirea personalului din Centru în domeniul drepturilor omului (cursuri, pregătire profesională continuă, prelucrări/informări periodice) și ni s-au pus la dispoziție ultima Minută privind prelucrarea

personalului în acest sens și o copie după Codul de Etică luat la cunoștință de personalul Centrului, la angajare.

Din discuțiile purtate cu președinta Asociației, a mai rezultat că, în urma plângerii doamnei [redacted], Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială Ilfov a dispus efectuarea unui control în Centru, în urma căruia nu au fost constatate abateri sancționabile, fiind stabilită doar o măsură cu termen de remediere, respectiv *completarea Planului de urgență*.

Din coroborarea aspectelor rezultate în urma anchetei efectuate de instituția Avocatul Poporului cu informațiile comunicate de instituțiile sesizate, **rezultă că măsura încetării furnizării serviciilor sociale către doamna [redacted] a intervenit în contextul agravării manifestărilor asociate afecțiunii neurocognitive de care aceasta suferea și al dificultăților întâmpinate de serviciul social în asigurarea unei îngrijiri adecvate nevoilor sale complexe. Cu toate acestea, modul de gestionare a unor aspecte ale relației dintre furnizorul de servicii sociale, beneficiară și aparținătoare, precum și modalitatea de documentare și comunicare a stării beneficiarei, reclamă o analiză atentă din perspectiva respectării drepturilor fundamentale ale persoanelor vulnerabile.**

În aceste condiții, considerăm că soluționarea cauzei prin formularea unor recomandări adresate atât furnizorului de servicii sociale, cât și AJPIS Ilfov, este de natură să contribuie la prevenirea unor situații similare și la consolidarea garanțiilor privind respectarea drepturilor persoanelor aflate în situații de vulnerabilitate.

Față de cele mai sus expuse, apreciind că:

- rezultatul anchetei evidențiază aspecte relevante din perspectiva respectării dreptului la demnitate, a vieții private și a protecției persoanelor cu dizabilități, fiind necesară adecvarea măsurilor adoptate de Centru în raport cu obligațiile legale și standardele aplicabile în domeniul serviciilor sociale;

- prezenta cauză relevă necesitatea consolidării, atât la nivelul furnizorilor de servicii sociale, cât și la nivelul activității de inspecție socială, a mecanismelor destinate protejării demnității, vieții private și interesului superior al persoanelor vârstnice cu dizabilități și afecțiuni neurocognitive, aflate în situații de vulnerabilitate accentuată,

în temeiul prevederilor art. 59 din Constituția României și ale art. 24 alin. (1) și (2) din Legea nr.35/1997 privind organizarea și funcționarea Avocatului Poporului, republicată și în vederea realizării scopului constituțional și legal al Avocatului Poporului, privind apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice, în raporturile acestora cu autoritățile publice, emit prezenta

RECOMANDARE

1. conducerea Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice „Asociația Ani Frumoși” va dispune revizuirea procedurilor interne privind respectarea dreptului la viață privată și la demnitate al beneficiarilor, în special în ceea ce privește realizarea, stocarea și transmiterea de materiale foto-video, în sensul interzicerii realizării unor astfel de înregistrări în situații care surprind beneficiarii în ipostaze vulnerabile, de natură să le afecteze demnitatea, indiferent de existența unui consimțământ general exprimat de aparținători;
2. conducerea Centrului va asigura 1) instruirii periodice, efective și aplicate ale personalului cu privire la drepturile fundamentale ale persoanelor vârstnice și ale persoanelor cu dizabilități, cu accent pe respectarea demnității umane, a vieții private și a principiului proporționalității în îngrijire și 2) monitorizarea modului în care aceste reguli sunt respectate în practică;
3. conducerea Centrului va dispune revizuirea procedurilor aplicabile situațiilor în care nevoile beneficiarilor depășesc capacitatea serviciului social de a asigura îngrijirea adecvată, astfel încât încetarea furnizării serviciilor să fie precedată, pe cât posibil, de demersuri de identificare și facilitare a unor soluții alternative de îngrijire, în colaborare cu autoritățile competente și cu familia beneficiarului.
4. conducerea Centrului va comunica instituției Avocatul Poporului, în termen de 30 de zile, măsurile dispuse pentru însușirea prezentei Recomandări, precum și modalitatea concretă de implementare a acestora.

AVOCATUL POPORULUI,

Renate WEBER

